



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL PUNTO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL SUPERCARRETE DE MOVILIDAD

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Decreto Distrital 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047

Bogotá, D.C., febrero de 2018



Tabla de contenido

Introducción	3
1. Marco Normativo	3
2. Definición de los puntos de atención a la ciudadanía objeto de evaluación	4
2.1 Criterios de selección	4
2.2 Puntos seleccionados	5
3. Evaluación del punto de atención a la ciudadanía	5
4. Resultados de la evaluación	11
5. Hallazgos y recomendaciones	12
6. Anexo	19

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Aspectos evaluados	5
<i>Tabla 2.</i> Hallazgos y recomendaciones	13

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados evaluación	12
--	----



Introducción

La Veeduría Distrital realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública y con el propósito de que su gestión sea efectiva. Por lo anterior y en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo, elabora informes técnicos con el fin de diagnosticar el grado de cumplimiento de las diferentes entidades que conforman la Administración Distrital, frente a la accesibilidad al medio físico en los puntos de atención a la ciudadanía para población en condición de discapacidad.

Teniendo como base lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, que establece los lineamientos que deben tener las entidades de la Administración Pública para garantizar la accesibilidad al medio físico en los espacios de servicio al ciudadano, y la “Cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico” expedida por la Veeduría Distrital, se identificó la necesidad de realizar un trabajo con el objeto de verificar el cumplimiento de estos señalamientos y establecer un diagnóstico de la situación actual, para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo.

Por lo anterior, la Veeduría Distrital suscribió el Convenio de Asociación No. 165 de 2017, con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA) cuyo objeto principal es el de *“Aunar esfuerzos entre la Veeduría Distrital y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible –CIDCCA, para prestar el servicio de apoyo técnico enfocado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad y diseño universal en la ciudad de Bogotá”*.

En el presente documento se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en el punto de atención a la ciudadanía del SuperCADE de Movilidad, a partir de las cuales se realizarán unas recomendaciones generales que sirvan como insumo en la construcción de un plan de fortalecimiento.

Lo anterior, materializa la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital y contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes puntos de contacto del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad y elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.

1. Marco Normativo

Como base fundamental para realizar la evaluación arquitectónica de los puntos de servicio a la ciudadanía, se tuvieron en cuenta las siguientes normativas vigentes que sustentan la aplicación de estándares físicos y de accesibilidad en la prestación del servicio a la ciudadanía:



- Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.
- Decreto Distrital 197 del 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

2. Definición de los puntos de atención a la ciudadanía objeto de evaluación

De acuerdo con la especificación contractual quinta del Convenio de Asociación No. 165 de 2017, suscrito entre la Veeduría Distrital y CIDCCA, se conformó el comité técnico coordinador del Convenio que tiene como propósito, “...realizar el direccionamiento, planeación acompañamiento, coordinación y evaluación de los compromisos asumidos por las partes del mismo”. En virtud de lo anterior, y con base en los criterios que se enuncian a continuación, se seleccionaron las entidades, para iniciar el proceso de evaluaciones arquitectónicas de la vigencia 2017.

2.1 Criterios de selección

Para el desarrollo del convenio y dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo primero de la cláusula quinta, se estableció un comité técnico conformado por parte de la Veeduría Distrital por el supervisor del convenio y dos servidores públicos y/o contratistas designados, y por parte de CIDCCA, por el Director Ejecutivo o su delegado y un integrante de su equipo de trabajo.

En sesión del 10 de julio de 2017, el comité técnico aprobó los siguientes criterios de selección:

- Compromiso directivo para su realización.
- Alta demanda de ciudadanos.
- Impacto en el servicio a la ciudadanía.
- Retroalimentación recibida en los eventos de rendición de cuentas.
- Representación de los sectores administrativos.



2.2 Puntos seleccionados

Una vez definidos los criterios, el comité técnico, postuló las siguientes entidades para ser evaluadas:

- Punto de atención de la Subred Sur Occidente de Salud.
- SuperCADE de Movilidad.
- Centro Local de Atención a Víctimas – CLAV, de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación de la Secretaría General.
- Casa de Igualdad de Oportunidades de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Punto de servicio del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER)
- Casa de Justicia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Dos Subdirecciones Locales de Integración Social de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Dos Alcaldías Locales de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Punto de atención al ciudadano de la Veeduría Distrital.
-

Durante la vigencia 2017, se determinó evaluar un total de ocho puntos de atención, de acuerdo con el orden de respuesta a la invitación suscrita por el Veedor Distrital a cada una de las entidades mencionadas anteriormente.

La Secretaría Distrital de Movilidad a través de oficio con radicado número 20172200068012 del 17 de agosto de 2017, aceptó la invitación a participar en la evaluación del punto de atención a la ciudadanía del SuperCADE de Movilidad.

3. Evaluación del punto de atención a la ciudadanía

Para la evaluación física y de accesibilidad de las diferentes áreas de atención a la ciudadanía del SuperCADE de Movilidad, se aplicaron y diligenciaron los formatos de inspección en edificaciones correspondientes. En estos formatos se verificó el cumplimiento de las siguientes características:

Tabla 1. Aspectos evaluados

<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
Entorno inmediato	¿Existen vados de conexión entre los diferentes itinerarios, conectadas mediante pasos peatonales?
	¿El itinerario cuenta con franjas táctiles guía que direccionan por el itinerario peatonal seguro y estas son totalmente continuas?
	¿El ancho del andén es igual o superior a 120 cm?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿El itinerario cuenta con franjas táctiles de alerta para advertir sobre obstáculos, diferencias de nivel o de actividad?
	¿El itinerario cuenta con franjas táctiles guía que direccionan por el itinerario peatonal seguro y estas son totalmente continuas?
	¿Las zonas de uso y tránsito entre peatones y vehículos, están claramente diferenciadas y definidas?
	¿Dentro del itinerario no existen obstáculos, que representen un riesgo para los peatones?
	¿Las tapas, rejillas y demás elementos horizontales dentro del itinerario, están totalmente enrasados y garantizan la continuidad del paso sin riesgo?
	¿La pendiente longitudinal es igual o inferior al 5%?
	¿La pendiente transversal es igual o inferior al 2%?
	¿Cuenta con un mobiliario accesible?
Acceso	¿Se asegura al menos un acceso accesible?
	¿Se suministra información visual, audible y táctil para ayudar a la orientación y a la señalización para la ubicación del acceso?
	¿Se garantiza el acceso a la edificación mediante un paso a nivel cero de la calzada peatonal al interior de la edificación?
	¿De existir un cambio de nivel, este se resuelve mediante una rampa con todas las condiciones para el cumplimiento de la accesibilidad?
	¿El acceso principal a la edificación se reconoce fácilmente, ya que cuenta con un contraste de color y señalización adecuada?
	¿El acceso cuenta con un ancho libre de paso de mínimo 100 cm?
	¿Delante y detrás del acceso se garantiza un giro de 150 cm de diámetro libre de obstáculos?
	¿Los sistemas de control y seguridad a la entrada garantizan el acceso a todas las personas?
	¿El personal del acceso está capacitado para interactuar con todas las personas, especialmente personas con discapacidad?
	¿La iluminación en el espacio adyacente a la puerta permite la identificación propia de la puerta?
	¿El acceso cuenta con una iluminación artificial de al menos 100 lux?
Señalización	¿La señalización está ubicada a una altura entre 90 cm y 120 cm del eje al acabado del piso?
	¿La ubicación de la señalización permite la aproximación de todas las personas, sin encontrarse un obstáculo delante de esta?
	¿La señal táctil tiene alto relieve? ¿La altura del relieve mide entre 1 mm y 1,5 mm?
	¿La señalización cuenta con sistema braille de un tamaño de 5 mm a 7,5 mm cada celda, con una distancia entre puntos adyacentes de la misma celda de 2,5 mm y un espacio interlineal de 10 mm?
	¿La señalización cuenta con alto contraste y un pictograma claro del área?
	¿La señalización cuenta con lengua de señas?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿La señalización tiene terminaciones redondeadas, no lacerantes?
	¿Presenta señalización interior sencilla, asimilable y que aplique un sistema o código de colores en las paredes, puertas, taquillas, etc., para conseguir el mejor contraste posible?
	¿Cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con discapacidad visual?
Salas de espera 1, 2 y 3	¿Existe un área libre donde personas en condición de discapacidad se puedan ubicar, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas?
	¿Estos espacios permiten la permanencia sin obstruir las zonas de circulación?
	¿El espacio destinado para las personas en condición de discapacidad, está señalizado en el piso, con un color llamativo que permita su identificación?
	¿Se ubican sillas en la primera fila cercanas a los módulos de atención de diferente color, con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general?
	¿Existen asientos anchos, para tener en cuenta a las personas más corpulentas?
	¿Las sillas de espera son accesibles, cuentan con apoya brazos y espaldar?
	¿La ubicación de los asientos, incluidos las áreas reservadas para las sillas de ruedas no interrumpe la circulación general?
Puertas acristaladas	¿Todo el mobiliario y elementos de la sala de espera están ubicados de tal forma que no representan un obstáculo dentro de las circulaciones?
	¿En el caso de puertas acristaladas, se dispone de una señalización visual?
	¿Las puertas acristaladas tienen dos bandas señalizadoras de alto contraste que cubren toda la superficie en sentido horizontal, con un ancho de mínimo 7,5 cm y ubicadas a una altura entre 90 cm a 100 cm y 130 cm a 140 cm, medidos desde el suelo hasta la parte inferior de ambas?
	¿El color de las puertas o de los marcos contrasta con la pared donde se sitúan, para facilitar la percepción a personas con deficiencias visuales?
	¿El ancho mínimo del contraste visual es de 5 cm?
	¿Existe un contraste visual entre la manija y la hoja de la puerta?
	¿Se evitan vidrios plateados o muy reflectivos?
Escaleras	¿Cuentan con una iluminación artificial entre 100 lux a 200 lux?
	¿El ancho mínimo en edificios de uso público, es de 120 cm?
	¿La altura libre de la escalera es de 210 cm?
	¿Las huellas y contrahuellas de los tramos son uniformes?
	¿La contrahuella del escalón no es abierta o tiene espacios entre escalones?
	¿Tiene una huella mínima de 26 cm?
	¿La altura de la contrahuella es de como máximo 18 cm?
	¿Dónde hay un semi descanso, un giro de 180° o tramos en varias vías el descanso es igual o superior a 150 cm de ancho?
¿Los descansos intermedios de la escalera tienen un ancho mínimo en la dirección de la circulación de 120 cm, libre de obstáculos?	



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿Las escaleras tienen pasamanos a ambos lados de esta, de doble altura, a 70 cm y 90 cm, con una terminación redondeada sobresaliendo 30 cm en el inicio y fin de los tramos?
	¿Las escaleras tienen franja táctil de alerta en el inicio y fin de los tramos y descansos de 40 cm de profundidad mínima a lo ancho de la escalera?
	¿Si altura libre debajo de las escaleras es inferior a 210 cm, existe una defensa u otro elemento para proteger contra impacto y protección detectable con bastón?
	¿La iluminación mínima de la escalera se encuentra entre 150 lux y 200 lux?
Itinerarios circulares horizontales	¿El área de circulación horizontal principal está a nivel del suelo, sin escalones?
	¿Las circulaciones tienen delimitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual?
	¿Se brinda orientación mediante indicadores táctiles de la superficie peatonal, e información visual, audible y táctil?
	¿Se evitan los obstáculos a lo largo del sendero peatonal?
	¿Los obstáculos que no se pueden evitar, están debidamente señalizados con un mínimo de altura de 7,5 cm a una altura entre 90 - 100 cm y 150 - 160 cm sobre el nivel del suelo?
	¿El ancho no obstruido, es igual o superior a 150 cm para tráfico frecuente en dos sentidos?
	¿Hay espacios de paso y giro de al menos 180 cm por 200 cm?
	¿Si el ancho de la circulación es inferior a 180 cm y su longitud es superior a 50 m, tiene espacios de cruce separados como máximo 25 m de 180 cm de ancho por 200 cm de longitud?
	¿El sendero es firme, con una superficie homogénea antideslizantes, y está libre de rejillas para drenaje?
	¿La pendiente transversal de la circulación es igual o inferior al 2% y la pendiente longitudinal no es superior al 5%?
	Si se encuentra una rejilla está se encuentra a nivel con la superficie y tiene unos orificios con un ancho inferior a 1,5 cm.
Punto de atención D, B, correspondencia y banco.	¿Posterior y frente a el mueble existe un espacio de maniobra de 150 cm de diámetro?
	¿Se puede ubicar e identificar claramente?
	¿Cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?
	¿Se evita colocar el mostrador frente a ventanas en donde el brillo del sol haga que la cara del usuario o funcionario este en la sombra, y por tanto, tenga dificultad para leer los labios?
	¿El escritorio permite la aproximación frontal del funcionario con una altura libre por debajo del mesón de 70 a 73 cm?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿El escritorio permite la aproximación frontal del usuario con una altura libre por debajo del mesón de 70 a 73 cm?
	¿El escritorio tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm en la zona del usuario?
	¿El escritorio tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm en la zona del funcionario?
	¿Las sillas cuentan con espaldar y apoya brazos?
	¿La iluminación general es de 200 lux?
	¿Las superficies de lectura y de escritura tienen un rango de iluminación de 350 lux a 450 lux?
Mesas	¿La mesa reposa sobre una superficie nivelada, firme y antideslizante; y está situada lateral a la circulación principal, de forma que no impida la libre circulación de peatones?
	¿Se encuentra a una altura en su parte superior de 80 a 85 cm?
	¿Cuenta con una altura libre por debajo del mesón de 70 a 75 cm?
	¿Cuenta con un ancho libre igual o superior a 80 cm?
	¿Cuenta con una profundidad mínima de 40 cm?
	¿Cuenta con contraste de color?
	¿Sus terminaciones son redondeadas?
	¿El material no es lacerante?
	¿Cuenta con cajones con un tipo de accionamiento accesible, bien sea de palanca o presión?
	¿Las cajoneras se encuentran a una altura mínima de 40 cm?
	¿Las cajoneras se encuentran en su parte superior a una altura de 140 cm?
	¿Su material no produce deslumbramiento o cansancio?
	Delante de la mesa, ¿Se garantiza un radio de giro de 150 cm como mínimo?
	En el área de trabajo la iluminación se encuentra entre 300 lux a 500 lux
Bancas	¿La altura del asiento es de 45 cm?
	¿La altura soporte de la espalda es de 75 cm a 79 cm?
	¿La profundidad del asiento es de 40 cm a 45 cm?
	¿El ángulo del asiento al espaldar es de 100° a 105°?
	¿La altura de los apoya brazos se encuentra entre 22 cm a 30 cm sobre el asiento?
	¿El espacio libre del apoya brazos desde el frente del asiento es igual o superior a 75 cm?
	¿Existe un espacio de al menos 15 cm bajo el asiento para los pies, al ponerse de pie?
	¿Dispone a un lado, recomendable a ambos lados de la banca, un espacio con un ancho mínimo de 80 cm para que se puedan situar usuarios de silla de ruedas?
	¿Delante de él dispondrá de un espacio libre de giro de mínimo 120 cm?
	¿Cuenta con contraste de color?
	¿Sus terminaciones son redondeadas?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
Baños accesibles	¿La puerta tiene un ancho no obstruido de al menos 90 cm, como mínimo, es fácil de abrir y cerrar y abre hacia afuera?
	¿Se garantiza un de giro de como mínimo 120 cm de diámetro, dentro del baño accesible?
	¿Dentro del baño accesible se suministra un lavamanos, el espacio debajo del lavamanos no está obstruido y tiene una altura libre de 73 cm como mínimo?
	¿La parte superior del asiento del sanitario está entre 43 y 45 cm desde el suelo?
	¿Al lado del sanitario existe una zona de transferencia libre de obstáculos, de 80 cm de ancho como mínimo, por 120 cm de longitud?
	¿A ambos lados del sanitario existen barras de apoyo, a una distancia de 80 cm de eje a eje?
	¿La barra al lado de la zona de transferencia es abatible?
	¿Toda la grifería sin excepción es tipo palanca, de sensor o monomando?
	¿Existe un espejo inclinado 10° a una altura el borde inferior de 90 cm o de cuerpo entero?
	¿Todos los accesorios están instalados a una altura máxima de 140 cm su parte superior?
	¿La fuerza de accionamiento es de máximo 19,5 N?
	¿La iluminación mínima medida a 80 cm por encima del nivel del suelo es de 200 lux?
Baños generales	¿La puerta tiene un ancho no obstruido de al menos 90 cm?
	¿El lavamanos cuenta con doble altura, estando el mesón más bajo a una altura de 65 cm?
	¿La parte superior de los lavamanos estándar se encuentra a 80 cm de altura, con una altura libre por debajo entre 70 cm y 73 cm?
	¿La altura del reborde inferior de al menos uno de los orinales está a 38 cm?
	¿La altura del reborde inferior del orinal estándar se encuentra a 60 cm?
	¿Los grifos operan con un mezclador, palanca o sensor?
	¿Todos los accesorios, por ejemplo, el secador de mano, la jabonera, percheros, etc., se encuentran a una altura entre 80 cm y 110 cm?
	¿Existe un espejo de cuerpo entero o el borde inferior se encuentra a 90 cm, con una inclinación de 10°?
	¿Las puertas de acceso a los sanitarios tienen un ancho libre de paso de mínimo 80 cm?
	¿Los aparatos y accesorios son de color contrastante con la superficie donde se localizan, siendo fáciles de ubicar?
¿La iluminación mínima medida a 80 cm por encima del nivel del suelo es de 200 lux?	
Salida de emergencia	¿La entidad cuenta rutas de evacuación debidamente señalizada, seguras e intuitivas alejadas de la escena del fuego?
	¿La entidad cuenta con escalera de evacuación, con muros?



<i>Elemento o área</i>	<i>Característica</i>
	¿La entidad cuenta con planos que indiquen las rutas de evacuación, las zonas de resguardo y los puntos de encuentro?
	¿La entidad cuenta con un sistema de aviso sonoro y visual simultáneo que indique que hay una emergencia y las rutas de evacuación?
	¿La entidad cuenta con extintores bien ubicados y señalizados?
	¿La entidad cuenta con ascensores (elevadores) con suplencia permanente de energía para poder ser usados en caso de emergencia?
	¿La entidad cuenta con evacuación asistida en caso de emergencia?
	¿La entidad cuenta con zonas de resguardo?
Protocolos de atención y comunicación	¿La entidad cuenta con personal capacitado en LSC (lengua de señas colombiana)?
	¿La entidad cuenta con un protocolo de atención a Personas en condición de discapacidad?
	¿La entidad cuenta con documentos de información básica pertinente en braille?
	¿La entidad cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?
	¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la comunicación a la población con discapacidad auditiva? (centro de relevo)
	¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la autonomía de la población con discapacidad visual, al momento de interactuar con plataformas electrónicas?
	¿La información relevante dentro de la entidad se encuentra de manera visual, táctil y auditiva?
	¿La entidad cuenta con rutas de evacuación y mapas de ubicación que cumplan con todos los requerimientos de accesibilidad y garantice la usabilidad de toda la población?

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, con base en el diagnóstico suministrado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

4. Resultados de la evaluación

La visita a las instalaciones del SuperCADE de Movilidad se realizó el 13 de octubre de 2017, de acuerdo con el cronograma de visitas pactado en la sesión del comité técnico del 27 de septiembre de 2017. El resultado de la evaluación es el siguiente:



Tabla 2. Hallazgos y recomendaciones

<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Entorno inmediato	Existe un cambio de nivel con ausencia de vados, no accesible para una persona en condición de discapacidad física.	Fanja táctil guía, entregando al vado, franja táctil de alerta en cambio de dirección, franja táctil de alerta, rodeando el vado, color contrastante con su entorno, tres pendientes iguales inferiores al 10%, bolardos accesibles, separados como mínimo 100 cm, para permitir el paso de una persona usuaria de silla de ruedas, señalización del paso peatonal y franja táctil guía en alto relieve sobre el paso peatonal para conectar los vados. Todo obstáculo existente dentro del itinerario peatonal deberá estar demarcado mediante franja táctil de alerta. Los orificios de la rejilla del alcantarillado deben ir en sentido transversal a la dirección principal de recorrido peatonal, con orificios menores a 2 cm, ya que por estar en el itinerario peatonal representa un riesgo para las personas y puede ocasionar accidentes.
	Deterioro y ausencia de franjas táctiles para las personas con discapacidad visual.	
	Bolardo en medio del vado que entrega a vía de ciclovía.	
	El sentido de los orificios de la rejilla va de manera inadecuada, en la dirección de la circulación principal.	
Acceso	Circulación por medio de torniquete con ancho de paso de 48 cm.	Debe haber un itinerario accesible hasta la entrada del edificio.
	90 cm de paso libre en ancho de la puerta.	
	Circulación interrumpida por señalización.	
	El sentido de los orificios de la rejilla va de manera inadecuada, en la dirección de la circulación principal.	Los orificios de la rejilla del alcantarillado deben ir en sentido transversal a la dirección principal de recorrido peatonal, con orificios menores a 2 cm, ya que por estar en el itinerario peatonal representa un riesgo para las personas y puede ocasionar accidentes.
Señalización	Se brinda información únicamente visual, y esta no es accesible, no se brinda información auditiva o táctil para las personas con discapacidad sensorial.	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille, pictogramas, lengua de señas. Toda la información básica principal debería presentarse en sistema braille. La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe ser fácil de ubicar y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.
	Forma y ubicación inadecuada de señalización.	



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
	Existe una señalización horizontal con el símbolo internacional de la accesibilidad únicamente en el piso.	Este tipo de señalización debe ir verticalmente, al alcance de todos.
Sala de espera No. 1	Sala de espera no accesible ya que tiene una distribución no definida claramente, con una circulación menor a un metro. No existe ayuda visual y auditiva.	Debe estar ubicado de tal forma que no interrumpa la circulación de la sala, dejando un ancho mínimo de 100 cm de circulación en ambos costados y entre filas una distancia de mínimo 80 cm para garantizar el libre desplazamiento de una persona en silla de ruedas o una madre con el coche del bebé, debe existir una zona libre para usuarios en silla de ruedas y un radio de giro de 150cm.
	Sillas de usuario sin apoya brazos.	Debe tener apoya brazos en ambos lados, a una altura de 20 a 25 cm medidos desde el asiento.
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Se debe garantizar un espacio destinado para la ubicación de las personas usuarias de sillas de ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm sin que afecte la circulación y dentro del mismo aforo.
Sala de espera No. 2	No hay personal capacitado para brindar ayuda a personas en condición de discapacidad auditiva y visual.	Debe capacitarse personal que esté en capacidad de brindar ayuda a personas en condición de discapacidad visual y auditiva.
	Existe ayuda visual, pero no sonora para las personas con discapacidad visual.	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
	Interrupción de ayuda visual debido a la localización de las sillas en la sala de espera.	
	Se cumple con el espacio mínimo entre filas de sillas de 60 cm.	N.A.
	Sillas no accesibles sin apoya brazos y sin zonas destinadas para la ubicación de personas con discapacidad física, usuarias de silla de ruedas.	Las sillas deben tener apoya brazos en ambos lados, a una altura de 20 a 25 cm medidos desde el asiento. Se debe garantizar un espacio destinado para la ubicación de las personas usuarias de sillas de ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm sin que afecte la circulación y dentro del mismo aforo.
Sala de espera No. 3	La posición de las sillas en la sala de espera es inadecuada ya que se encuentran contrarias a la	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
	dirección en donde se entrega la información de atención.	
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Se debe garantizar un espacio destinado para la ubicación de las personas usuarias de sillas de ruedas de mínimo 90 cm por 120 cm sin que afecte la circulación y dentro del mismo aforo.
	La ayuda visual no posee numeración de un tamaño adecuado para la cobertura completa de la sala de espera.	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
	Sillas no accesibles, sin apoya brazos.	Las sillas deben tener apoya brazos en ambos lados, a una altura de 20 a 25 cm medidos desde el asiento.
	Deficiencia de espacio entre filas de sillas menor a 60 cm. Mala localización de sillas en la sala de espera, ya que obstruye la visual hacia los módulos informativos	Se debe cumplir con el espacio mínimo entre filas de sillas de 60 cm, y el mobiliario debe estar ubicado de tal forma que no interrumpa la circulación de la sala ni obstruya en este caso la visual de los módulos.
Puertas acristaladas	Manijas de puertas acristaladas tipo palanca.	N.A.
	Las puertas acristaladas no poseen bandas señalizadoras.	Toda la superficie en sentido horizontal, con un ancho de 20 cm y ubicadas a una altura de 100 cm y 150 cm, medidos desde el suelo hasta la parte inferior de ambas. Si la puerta se encuentra dentro de una superficie acristalada, se señalizará además el marco.
	El ancho de la puerta es de 100 cm con un ancho libre de paso de 96 cm.	N.A.
Escaleras	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Las escaleras deben contar con pasamanos continuo a doble altura a 95 y 75 cm.
	La altura libre de las escaleras es totalmente inadecuada, representa un gran riesgo para todos.	Contra huella a una altura adecuada y de color contrastante referente a la huella, huella con una longitud adecuada, franja táctil de alerta, en inicio y fin de tramos y descansos, pasamanos accesibles a ambos lados, sobresaliendo 30 cm después de finalizado el tramo, descansos con dimensiones adecuadas, las dimensiones de contra huellas deben ser las que resulten de aplicar la fórmula $2A + B = 60 / 64$ cm y Las huellas deben tener el borde o arista redondeados, radio de curvatura máx. 1 cm, que no sobre salga del plano de la contrahuella.
	La contra huella cumple con la medida mínima de 17cm.	
	La huella debe tener antideslizante aproximadamente de 5 cm.	



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
Itinerarios circulations horizontales	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Debe existir mejor distribución del mobiliario ya que hay espacios menores al metro de ancho.
	No existe señalización ni personal para las personas con condición de discapacidad visual.	En los espacios de circulación para las filas de acceso a los módulos se maneja un ancho aproximadamente de 70 cm.
Punto de atención D	No existen franjas táctiles para ayuda a personas en condición de discapacidad visual.	Debe ser fácil de identificar y estar ubicado lo más cercano a la puerta de entrada, en la parte frontal del mesón debe haber un espacio libre de obstáculos que permita a una persona en silla de ruedas hacer un radio de giro de 150 cm, se recomienda que el mesón tenga dos alturas. Una a 100 cm del piso al borde superior de la mesa y otra con una altura de 80 cm, ésta debe tener una altura libre de piso al borde inferior de la mesa de mínimo 73 cm y una profundidad de 60 cm o mínimo de 40 cm para permitir el acercamiento frontal de una persona usuaria en silla de ruedas, la longitud de la mesa debe ser de aproximadamente 120 cm.
	El mesón de atención cumple con la zona de aproximación de mínimo 40 cm, pero la altura es de 120 cm, siendo inaccesible para usuarios de silla de ruedas y personas de talla baja.	
Punto de atención B	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Se debe garantizar una ubicación de mínimo 120 cm por 90 cm para personas usuarias de silla de ruedas.
		El mesón de atención prioritaria debe tener una zona de aproximación de mínimo 30 cm de profundidad, 80 cm de ancho y 80 cm de altura la parte superior, con una altura libre por debajo de 73 cm.
	La señalización no es accesible, para nadie, especialmente para personas con discapacidad sensorial.	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille, pictogramas, lengua de señas. Toda la información básica principal debería presentarse en sistema braille. La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe ser fácil de ubicar y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.
Punto de atención correspondencia	No existe señalización y personal capacitado para la atención de personas con discapacidad sensorial.	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille, pictogramas, lengua de señas. Toda la información básica principal debería presentarse en sistema braille.



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
		La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe ser fácil de ubicar y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.
	El mesón presenta una única altura.	El mesón debe presentar una doble altura a 110 cm y 80 cm, siendo el mesón bajo de atención prioritaria para personas usuarias de silla de ruedas o personas de talla baja.
	La superficie vidriada dificulta la comunicación en el punto de atención.	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
	No existe una fila o zona prioritaria para la ubicación de personas con discapacidad física.	
Punto de atención a banco	No existe señalización y personal capacitado para la atención de personas con discapacidad sensorial.	Debe presentar: macro caracteres, alto relieve, alto contraste, braille, pictogramas, lengua de señas. Toda la información básica principal debería presentarse en sistema braille. La señalización que indique el área a donde se está accediendo, debe ser fácil de ubicar y se debe permitir la aproximación frontal a la misma.
	El mesón presenta una única altura.	El mesón debe presentar una doble altura a 110 cm y 80 cm, siendo el mesón bajo de atención prioritaria para personas usuarias de silla de ruedas o personas de talla baja.
	No existe una fila o zona prioritaria para la ubicación de personas con discapacidad física.	Debe existir una zona libre para usuarios en silla de ruedas y un radio de giro de 150cm.
Mesas	El puesto de trabajo cumple con una zona de aproximación frontal de 70 cm.	N.A
Bancas	Las sillas no cuentan con apoya brazos.	La silla debe tener una altura de piso-asiento entre 43 cm a 45 cm, apoya brazos con una altura de 20 cm a 25 cm desde la parte superior del asiento hasta la parte superior del apoya brazos.
	El mobiliario no cuenta con contraste de color.	Se recomienda que se usen colores que contrasten con el entorno para que las personas puedan identificarlo sin problema. Los acabados de los bordes deben ser redondeados para evitar laceraciones.



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
	El espacio no direcciona al usuario en condición de discapacidad visual para llegar al mobiliario.	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
Baños accesibles	El área del baño es de 135 cm por 125 cm.	N.A.
	La puerta del baño accesible cumple con un metro de ancho y su ancho libre de paso es de 95 cm con sentido de apertura hacia el exterior.	
	El sanitario no cuenta con barras de apoyo adecuadas.	Es necesaria la instalación de barras auxiliares de apoyo a ambos lados del inodoro, como mínimo abatible verticalmente la del lateral por donde se efectuó la transferencia y fija la del lado de la pared, de 80 cm de longitud y situadas a 70 cm de altura.
	El baño no cuenta con lavamanos, ni zona de transferencia a un lado del sanitario.	
Baños generales	Las puertas de los sanitarios tienen 52 cm de ancho.	La puerta debe tener un ancho no obstruido de al menos 90 cm.
	No se cumple con lo dispuesto en la NTC 6047.	Uno de los orinales debe encontrarse a una altura de 43 cm del borde inferior de la boca del orinal al acabado del piso, para personas de talla baja.
	La altura del mesón superior es de 90 cm y su altura libre es de 78,5 cm.	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.
	El torniquete a los baños es de 40 cm en el paso de ingreso y de 47 cm en el paso de salida.	
	El ingreso a los baños tiene un costo de \$600.	
	El secador se encuentra a una altura de 130 cm.	N.A.
Salida de emergencia / evacuación	El tamaño del plano de ruta de evacuación no es legible puesto que el tamaño de la letra es muy pequeño.	El plano debe ser accesible, mediante macro caracteres, alto relieve, alto contraste y braille.



<i>Elemento o área</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Recomendación</i>
	No existen franjas táctiles de evacuación que direccionen a la salida para las personas en condición de discapacidad visual.	Realizar el ajuste correspondiente de acuerdo con lo establecido en la NTC 6047.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital, con base en el diagnóstico suministrado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

6. Anexo

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial Número 4 del 3 de abril de 2012 de Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL de la Administración Pública, anexo se adjunta en medio magnético (CD), diagnóstico técnico del SuperCADE de Movilidad elaborado por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA).

FIN